



ISTITUTO COMPRENSIVO "ENRICO MESTICA"

Via dei Sibillini, 37 - 62100 MACERATA

tel.: 0733 230336 / 0733 239334 - fax: 0733 239334

e-mail: MCIC82800P@istruzione.it - u.r.l.: www.istitutomesticamacerata.gov.it

codice fiscale: 80005700432 - posta certificata: mcic82800p@pec.istruzione.it

Codice IPA istsc_mcic82800p - Codice Univoco ufficio UF0HK9



CARTA DEI SERVIZI

DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO ENRICO MESTICA DI MACERATA

PREMESSA

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto comprensivo "Mestica" di Macerata. Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola;
- i fattori di qualità dei servizi erogati;
- i meccanismi di controllo del servizio offerto;
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

2. I contenuti della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa

- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione del servizio

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si basa sui seguenti principi fondanti:

▪ UGUAGLIANZA

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

▪ IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

▪ ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e di cittadinanza non italiana. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni con bisogni educativi speciali, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e il "Patto formativo" per le Scuole Primarie e dell'Infanzia).

▪ DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto"). L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, dirigente scolastica) e da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

▪ PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi ed il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'inclusione e la partecipazione di tutte le componenti alla vita scolastica. Le famiglie sono aidate nelle scelte che riguardano i figli attraverso un'ampia informazione ed iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che

curano i problemi sociali ed educativi (come ASL e servizi sociali) ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (bisogni educativi speciali). L'Istituto inoltre assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso un proprio sito web con sezioni dedicate alla trasparenza dell'azione amministrativa

▪ LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove ed organizza modalità di aggiornamento/formazione del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete con altre scuole.

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

FATTORI EDUCATIVI

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, ed alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive e ricreative.
- Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

ORARIO DELLE LEZIONI

In ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni e ne viene data informazione agli alunni all'inizio delle lezioni. Possono entrare negli edifici scolastici prima dell'inizio delle lezioni solo gli alunni che abbiano presentato motivata richiesta o vengono trasportati dallo scuolabus.

VIGILANZA ALUNNI

- Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse. Durante l'intervento in classe o all'esterno di esperti esterni, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca.
- Durante l'intervallo, nella scuola primaria, è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe; nella scuola secondaria gli spazi scolastici, sia all'interno che all'esterno dell'edificio

scolastico, vengono suddivisi in aree, ciascuna delle quali viene sorvegliata da un docente preventivamente designato. Nel periodo della mensa e del dopomensa, per entrambi gli ordini di Scuola, sono responsabili degli insegnanti appositamente designati.

- E' fatto divieto all'insegnante di espellere un alunno dall'aula.

- L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria (con apposito verbale da consegnare entro le 24 ore) e la famiglia dell'infortunato; nonché accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori su appositi moduli, disponibili in Segreteria (si veda il "Protocollo di somministrazione dei farmaci").

D.L. 81/2008 SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il personale scolastico è tenuto a prendere atto della documentazione relativa al D. L. n. 81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti le misure di prevenzione e protezione ed i piani di evacuazione.

COMUNICAZIONI CON I GENITORI

- Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia e per verificare che la cartella o lo zaino non contenga più del necessario. Inoltre le famiglie si avvalgono del registro elettronico per visualizzare le valutazioni degli alunni e le assenze.

- Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione usando l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate. Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne.

- Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, la Dirigente contatterà la famiglia interessata.

- Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite apposita comunicazione.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato secondo criteri di :

- accoglienza;
- gentilezza;
- personalizzazione;
- prontezza di risposta;
- attenzione alle utenze particolari;
- imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza e affidabilità;
- ascolto e orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale delle attese;

- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati ed a correggere gli eventuali disagi.

- Accesso agli atti amministrativi: su richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.Lgs. n.196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

- 1) l'accesso informale mediante richiesta verbale;
- 2) l'accesso formale mediante richiesta scritta.

Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 15 giorni. L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

- Iscrizioni: la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

- Rilascio certificati: è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

- Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al sabato, dalle ore 11:00 alle 13:00, il martedì ed il giovedì dalle 15 alle 16. Nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al sabato dalle 11 alle 13. Dalla 2^a settimana di luglio alla 3^a settimana di agosto gli uffici sono aperti da lunedì a venerdì.

La Dirigente scolastica riceve previo appuntamento, anche telefonico.

La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde. Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di :

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008;
- l'orario di ricevimento dei docenti;
- ogni altra informazione utile.

PARTE QUARTA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.Lgs. n. 81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comune, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

PARTE QUINTA

a- PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare eventuali reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax,

e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato). I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. La Dirigente Scolastica e/o la Direttrice dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 30 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente e/o della Direttrice, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Al termine di ogni anno scolastico la Dirigente e/o la Direttrice espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

b- SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite email, all'indirizzo: mcic82800p@istruzione.it

PARTE SESTA

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti ad alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza.

Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo. La informo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

La Dirigente scolastica
Prof.ssa Sabina Tombesi

.....

RECLAMO PRESENTATO DA:

Cognome _____ Nome _____

nato a _____ il _____

residenza _____ prov. _____ c.a.p. _____

indirizzo _____ telefono _____

genitore dell'alunno/a _____

frequentante la classe / sez. _____ del plesso _____

motivo del reclamo: (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili)

Luogo e data

Firma